



De l'apprentissage à l'action :

Des mécanismes de réclamation communautaires pour lutter contre les risques de travail forcé

Ce document résume la manière de mettre en place des mécanismes de réclamation communautaires pour faire face aux risques de travail forcé dans les communautés cacaoyères. Bien que ce document s'appuie sur les enseignements tirés des mécanismes de réclamation communautaires mis en place dans 89 communautés cacaoyères au Ghana, ces enseignements peuvent être appliqués à des contextes similaires.

Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation ?

Un mécanisme de réclamation est une procédure formelle qui permet à des personnes de déposer des plaintes concernant des actions susceptibles d'avoir eu un impact sur leurs droits humains ou leurs droits du travail. Cette note se concentre sur les questions liées aux relations employeur·euse et

travailleur·euse et aux droits des travailleurs·euses. Ces mécanismes peuvent être utilisés pour résoudre des conflits, enquêter sur des allégations d'abus, apporter des solutions aux personnes concernées et, en fin de compte, prévenir de nouveaux préjudices.

À quoi ressemble le travail forcé dans le secteur du cacao ?

Le travail forcé est tout travail ou service exigé d'une personne sous la menace d'une sanction et pour lequel cette personne ne s'est pas offerte volontairement. Il s'agit d'une grave violation des droits humains qui touche 28 millions d'hommes, de femmes et d'enfants dans le monde, selon les estimations de l'OIT pour 2022.

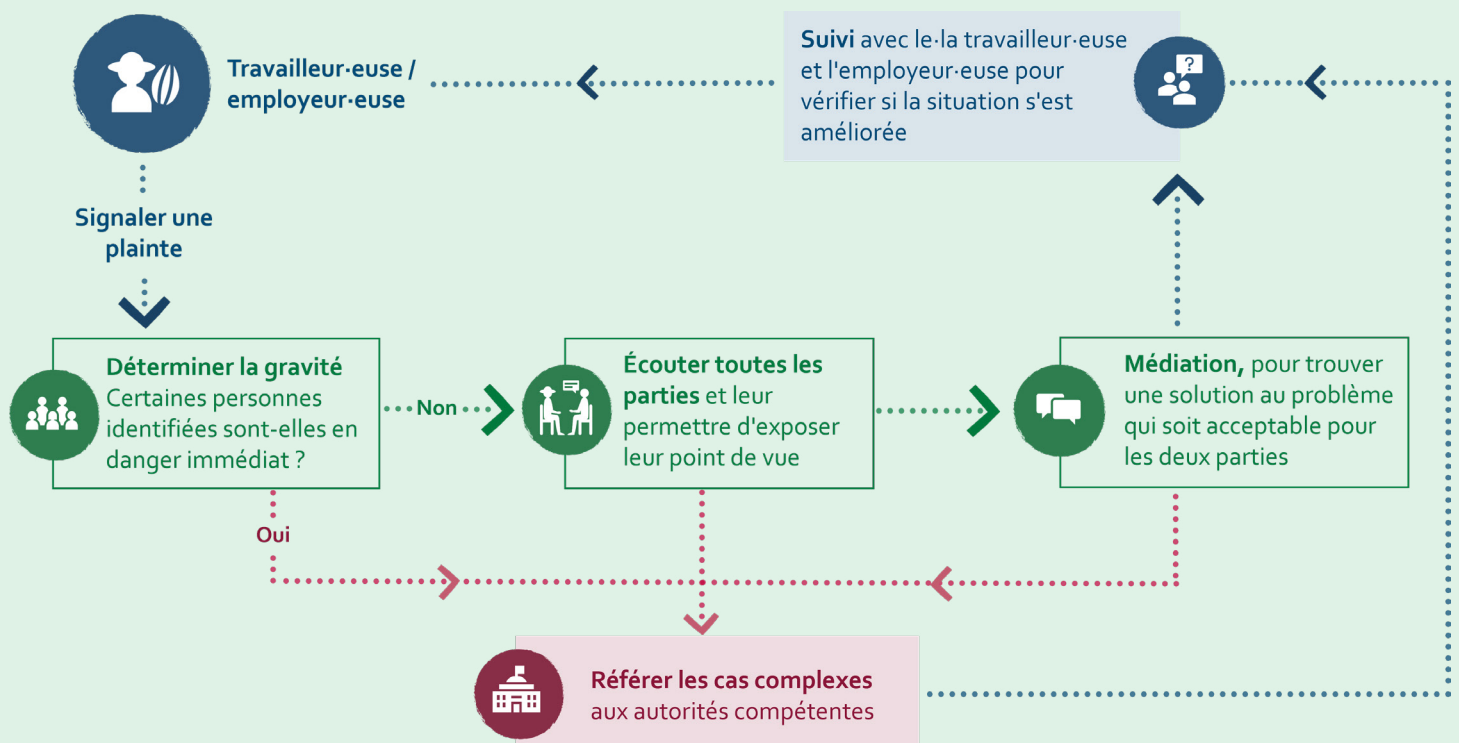
Dans la production de cacao, les risques de travail forcé les plus courants sont l'absence de contrats formels, la rétention des salaires ou l'exécution

par les travailleurs·euses de tâches qui n'ont pas été spécifiées au moment du recrutement. En se concentrant sur les risques, ainsi que sur les cas de travail forcé, permet de prendre des mesures pour répondre aux préoccupations communes avant que la situation ne dégénère. Les cas de travail forcé peuvent être très sensibles et nécessitent un soutien aux victimes et une action punitive de la part des forces de l'ordre.

Comment fonctionnent les mécanismes de réclamation communautaires au Ghana ?

Des mécanismes de réclamation communautaires peuvent être mis en place par le biais de structures communautaires efficaces telles que le *Comité communautaire de protection des travailleurs·euses*. Il s'agit de groupes d'adultes bénévoles formés qui sensibilisent aux droits du travail, écoutent les plaintes rapportées par les travailleurs·euses et les employeurs·euses et s'efforcent de résoudre ces plaintes.

La plupart des plaintes liées à la production du cacao peuvent être résolues par l'écoute, la médiation et la signature d'un contrat de travail formel. Toutefois, certains cas sont plus complexes, par exemple lorsqu'il y a des menaces de violence. Dans ce cas, le comité réfère le cas aux autorités compétentes, qui ont la capacité de résoudre de tels cas. Les cas sont, ensuite, suivis jusqu'à ce que la situation soit résolue.





Exemple 1

Le propriétaire d'une plantation avait l'habitude d'embaucher chaque année quatre travailleurs·euses sans contrat de travail écrit et de les payer, ou non, à sa guise. Les travailleurs·euses ont demandé de l'aide au comité Communautaire de protection des travailleurs·euses après avoir assisté à une séance de sensibilisation.

Le comité est intervenu et a discuté avec l'employeur et les travailleurs·euses de la réglementation du travail relative aux contrats de travail. En conséquence, l'employeur et les travailleurs·euses ont demandé le soutien du comité pour les aider à préparer un accord écrit décrivant les conditions de paiement. L'accord a ensuite été signé par l'employeur et tous·tes les travailleurs·euses. Grâce à la médiation, l'employeur a également accepté de dédommager les travailleurs·euses pour les années précédentes où il n'y avait pas de système de paiement. Le comité a ensuite suivi la situation des travailleurs·euses tous les trois mois.



Exemple 2

Le propriétaire d'une plantation de cacao a engagé un travailleur pour un an. Après l'expiration de leur accord oral, l'employeur a retardé le paiement du travailleur. Malgré les pressions persistantes du travailleur, l'employeur a refusé de le payer. Le travailleur a signalé le problème au comité, qui a invité les deux parties à une médiation. Toutefois, l'employeur a refusé de répondre à plusieurs invitations. Le comité a porté l'affaire devant l'agent du travail du district, qui, s'appuyant sur des articles du règlement du travail Ghanéen, a convoqué l'employeur à son bureau. Craignant d'être poursuivi, l'employeur a accepté des conditions de paiement avec l'agent du travail. En l'espace de trois mois, l'employeur a intégralement payé le travailleur.

Pourquoi mettre en place des mécanismes de réclamation communautaires pour lutter contre le travail forcé dans le secteur du cacao ?

- **S'attaquer aux risques de travail forcé.** Un mécanisme de réclamation offre aux travailleurs·euses un moyen sûr de signaler les abus, ce qui facilite la détection précoce des risques de travail forcé et permet une remédiation dans les meilleurs délais pour les personnes concernées.
- **Soutenir les droits des travailleurs·euses.** En clarifiant les droits et les responsabilités et en résolvant les litiges, les mécanismes de réclamation peuvent contribuer à garantir le respect des droits des travailleurs·euses.
- **Encourager les changements sociaux positifs.** Donner aux travailleurs·euses les moyens de faire part de leurs préoccupations en toute sécurité et encourager les pratiques de travail éthiques peut conduire à une plus grande sensibilisation aux droits des travailleurs·euses et à une amélioration des conditions de travail à long terme.
- **Réparer les effets négatifs sur les droits humains.** Garantir la remédiation pour les personnes dont les droits ont été lésés par les activités des entreprises est un élément clé de la conduite responsable des entreprises.
- **Faciliter l'accès à une remédiation.** L'accès aux services sociaux ou gouvernementaux compétents peut s'avérer difficile pour les personnes vivant dans les zones rurales. Les mécanismes de réclamation communautaires leur offrent un moyen plus accessible d'accéder à une remédiation.

Comment mettre en place un mécanisme de réclamation au niveau communautaire ?

1 Comprendre les besoins et les priorités

Présenter l'idée à la communauté et l'impliquer dans la conception du processus afin de s'assurer que le mécanisme de réclamation répond à son contexte et à ses besoins. Cela contribue à l'acceptation et à l'appropriation du mécanisme de réclamation par la communauté, ce qui encourage son utilisation à l'avenir.

2 Mettre en place ou identifier le comité communautaire

La composition du comité doit être ouverte à tous et inclure, par exemple, des représentant·e-s de groupes de travailleurs·euses, des dirigeantes de groupes de femmes, des autorités traditionnelles, des chefs religieux, des enseignant·e-s, des représentant·e-s de coopératives, des représentant·e-s d'employeurs·euses et des représentant·e-s du gouvernement local. Cela garantit l'impartialité des comités, ce qui contribue à renforcer la confiance des travailleurs·euses dans la présentation des plaintes et celle des employeurs·euses dans le mécanisme de réclamation. L'animation des structures communautaires existantes, telles que les comités communautaires de protection de l'enfance, peut faciliter ce processus.

3 Former le comité communautaire

La formation doit inclure les droits du travail et au travail forcé, y compris l'identification des risques et des indicateurs de travail forcé, la sensibilisation aux droits du travail, ainsi que les techniques de conduite d'une médiation par un tiers entre les travailleurs·euses et les employeurs·euses. Cela permet aux comités d'arbitrer facilement les problèmes, de se sentir habilités à traiter les plaintes et de ne renvoyer les cas complexes qu'aux autorités. Un partenariat avec les autorités compétentes pour dispenser cette formation peut conférer une certaine légitimité au comité. La formation devrait également porter sur les institutions auxquelles il convient de s'adresser dans les cas difficiles.

4 Établir un lien entre le comité communautaire et les autorités compétentes

Cela aide à renforcer le processus de référencement et de préciser à qui le comité doit adresser les cas. Les autorités sont plus enclines à accepter et à traiter les cas qui leur sont référés lorsqu'il existe une relation avec le comité. Pour faciliter ce lien, les autorités régionales peuvent effectuer des visites régulières au comité communautaire.

5 Renforcer les capacités des autorités

Former les services des départements du travail et de la protection sociale, de la police et des services d'immigration, de la commission des droits humains et de la justice administrative, à identifier les cas de travail forcé des enfants, de traite des enfants, de traite des êtres humains, de travail forcé, etc. et à y répondre de manière efficace.

6 Mettre en place des canaux de réclamation accessibles et fiables

Il peut s'agir de signaler le problème directement à un·e membre du comité, d'une ligne d'assistance anonyme, d'une application mobile ou d'entretiens réguliers avec les travailleurs·euses. Le fait de proposer plusieurs canaux peut faciliter l'utilisation du mécanisme par les travailleurs·euses et les employeurs·euses. En outre, lorsque les différents canaux sont sélectionnés, prendre en compte des obstacles tels que la langue, l'alphabétisation et l'accès à la technologie pour s'assurer qu'ils sont accessibles. Consulter la communauté pour comprendre ses besoins et ses préférences permettra de s'assurer que les canaux choisis sont appropriés et que les travailleurs·euses et les employeurs·euses leur font suffisamment confiance pour les utiliser.

7 Faire connaître le mécanisme de réclamation

Faire connaître le mécanisme de réclamation au sein de la communauté pour s'assurer que les individus savent qu'il existe et comment le comité peut les aider.

Mesures pratiques pour renforcer les mécanismes de réclamation communautaires

- ✓ **Mener des activités de prévention en parallèle.** Les comités communautaires peuvent sensibiliser aux droits du travail et faciliter et assister à la signature de contrats de travail entre les travailleurs·euses et les employeurs·euses avant qu'il n'y ait un conflit. Cela permet de favoriser le respect des droits du travail et de réduire le risque de travail forcé. En outre, cela permet de renforcer la confiance des membres de la communauté dans le comité et dans son travail essentiel.
- ✓ **Instaurer la confiance dans le mécanisme de réclamation.** Les travailleurs·euses et les employeurs·euses doivent considérer le mécanisme comme équitable, impartial et fiable. Les personnes qui rapportent des plaintes doivent être informées de l'absence de représailles, de l'anonymat et de la confidentialité. Elles doivent également être tenues informées de l'évolution de leur dossier afin de garantir la transparence. Pour renforcer davantage la confiance, la représentation du comité doit être diversifiée, les membres régulièrement formés afin de garantir l'impartialité des décisions du comité. Au fur et à mesure que les membres de la communauté obtiennent des résultats positifs, ils en parleront autour d'eux et encourageront d'autres personnes à utiliser le mécanisme.
- ✓ **Suivre le fonctionnement du mécanisme** et agir en fonction du retour d'information pour l'améliorer. Suivre l'utilisation du mécanisme de réclamation et son efficacité. Suivre le nombre de plaintes signalées, le taux de résolution et la satisfaction des personnes qui ont soulevé des problèmes et de celles contre lesquelles les problèmes ont été soulevés.
- ✓ **Envisager des mesures d'incitation.** Bien que le mécanisme de réclamation puisse s'appuyer sur des structures communautaires existantes sur la base du volontariat, l'octroi d'incitations aux membres du comité peut contribuer à assurer la pérennité de ce dernier. Ce soutien peut également faciliter l'interaction des membres avec les autorités du district, en particulier lorsqu'ils doivent passer des appels téléphoniques payants ou se déplacer.
- ✓ **Plaider pour la reconnaissance des comités communautaires.** S'assurer que les autorités régionales reconnaissent le comité et que son travail peut contribuer à ce que leurs décisions soient respectées par les employeurs ou les travailleurs·euses réticents. Il peut être utile d'inviter les autorités régionales à inaugurer le comité.

Ressources complémentaires

[Le kit de sensibilisation de la Fondation ICI sur le travail forcé](#)

[Modèles de contrat de travail pour la cacaoculture](#)

[Convention 190 de l'OIT sur la violence et le harcèlement](#)

[Recommandation 130 de l'OIT sur l'examen des plaintes](#)